



No. 4676/KOM-D/SD-S1/2021

**PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* (STUDY DESKRIPTIF) DI
AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DURI DALAM
PENANGANAN BENCANA ALAM**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

IRAWAN PUTRA

NIM. 11543102336

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dicantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Irawan Putra
Nim : 11543102336
Judul Skripsi : **Penerapam *Human Relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam Penanganan Bencana Alam**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing,


Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 19691118 199603 2 001


Mengetahui

Prodi Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 19691118 199603 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Irawan Putra**
NIM : **11543102336**
Judul : **Penerapan Human Relations (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam**

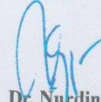
Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : **Selasa**
Tanggal : **27 April 2021**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, Selasa 27 April 2021

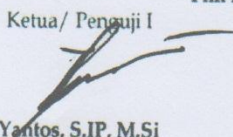
Dekan,



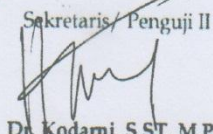
Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tim Penguji

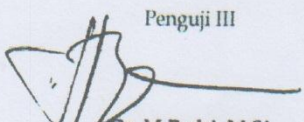
Ketua/ Penguji I


Yantos, S.IP, M.Si
NIK. 19710122 200701 1 016

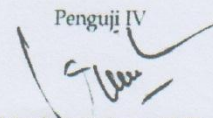
Sekretaris/ Penguji II


Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd
NIK. 130311014

Penguji III


Dr. M. Badri, M.Si
NIK. 198103132011011004

Penguji IV


Mardiah Rubani, M.Si
NIP. 197903022007012023

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Irawan Putra
NIM : 11543102336
Judul : Penerapan *Human Relation* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kota Duri dalam Penanganan Bencana Alam

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Mei 2020


Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 03 September 2020

Penguji Seminar Proposal,

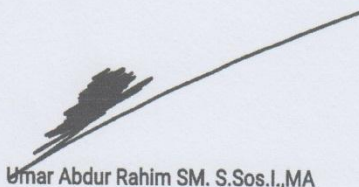
Penguji I,

Penguji II,



Rusyda Fauzana, M.Si

NIP. 198405042019032015



Umar Abdur Rahim SM. S.Sos.I.,MA

NIK. 130 417 025

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irawan Putra

Nim : 11543102336

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Penerapan *Human Relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam Penanganan Bencana Alam"** adalah betul-betul karya saya. Hal-hal yang bukan karya saya di skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 3 Agustus 2021

Pembuat pernyataan



Irawan Putra
NIM. 11543102336



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sg@Pekanbaru-indo.net.id

Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Irawan Putra
NIM : 11543102336
Judul Skripsi : Penerapan *Human Relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam Penanganan Bencana Alam

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui :
Pembimbing,

19 Januari 2020

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001

ABSTRAK

Nama : Irawan Putra

Nim : 11543102336

Judul : Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam

Memberikan perhatian kepada pegawai ataupun anggota kerja dalam organisasi sangat diperlukan. Hal inilah yang kemudian penting dilakukannya *human relations* yang dapat dijadikan salah satu cara dalam pemenuhan kebutuhan pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya tentang bagaimana Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam, maka dapat penulis tarik kesimpulan bahwasanya tujuh dari delapan prinsip *human relations* sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kepala Cabang ACT Duri dan Markom atau Marketing Komunikasi ACT Duri. Satu prinsip *human relations* yang tidak dijalankan oleh Kepala Cabang dan Markom ACT Duri adalah terkait Identitas Lokal (*Local Identity*) dikarenakan Lembaga ini tidak ada memberikan reward ataupun pengakuan terbaik dari setiap anggota relawan ini disebabkan setiap anggota relawan saling bekerja satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama terutama terkait program bencana alam bagaimana mendapatkan dana untuk korban-korban bencana alam sehingga bisa disalurkan dengan baik pula.

Kata Kunci : Penerapan, *Human Relations*

Halaman ini dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan memasukkannya ke dalam karya tulis lain tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

Name : Irawan Putra

Student Reg. No : 11543102336

Title : The Implementation of *Human Relations (Descriptive Study)* at the Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri in Handling the Natural Disasters

Attracting attention to employees or work members in the organization is very necessary. It is then important to do human relations which can be used as a way to fulfill employee needs. The purpose of this study is to know the application of Human Relations (Descriptive Studies) in Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri in Handling Natural Disasters. The method used in this research is descriptive qualitative research methods. Data are collected from interviews, observation and documentation. This thesis concludes that seven of the eight principles of human relations have been implemented properly by the Head ACT Duri and ACT Duri Communication Marketing. One principle of human relations that is not implemented by the Branch Head and Communication Marketing of ACT Duri is related to Local Identity because this institution does not provide rewards or the best recognition for each volunteer member. In fact, each volunteer member works with each other to achieve a common goal. He or she works to implement natural disaster programs. He or she works to get funds for victims of natural disasters. He or she also supervises the funds can be distributed properly to victims of these natural disasters.

Keywords: Implementation, Human Relations.

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Staf Islam

University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
25022019
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bismillah 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat kepada Baginda Nabi Muhammad SAW atas perjuangan dan pengorbanannya dapat memberikan pelajaran dan teladan bagi umat Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: “Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam”. Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis ucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik moral maupun materi terutama kepada keluarga besar penulis, khususnya penulis hormati dan cintai yaitu ayahanda Aman Safren dan Ibunda Ermayani yang dengan tulus dan tiada henti memberikan doa dan dukungan sepenuh hati dan juga kepada ayunda Liska dan Liski. Terima kasih atas pengorbanan, cinta, kasih, sayang dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di UIN Suska Riau. Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibuk Dr. Hj. Helmiati, M.Ag sebagai Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga UIN SUSKA Riau. Bapak Dr.H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor Adminstrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN SUSKA. Bapak Edi Erwan, S.Pt. M.Sc., Ph.D., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN SUSKA Riau, beserta jajarannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Dr. Imran Rosidi S.Pd, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau, Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Dakwan dan Komunikasi. Bapak H Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta kepada seluruh Pembantu Dekan, Staf dan Jajarannya.

Dr. Muhammad Badri, M.Si, selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau yang baru saja dilantik yang telah berkenan mengarahkan skripsi ini. Dan beliau juga sekaligus sebagai pembimbing akademik penulis selama menjalani proses pendidikan di UIN SUSKA Riau

Bapak Artis, M.I,Kom, selaku sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau yang selalu sabar melayani mahasiswa nya yang baru saja dilantik.

5. Ibuk Dra Atjih Sukaesih, M.Si selaku Dosen Pembimbing selama proses penulisan skripsi ini. Beliau meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis selama masa perkuliahan yang telah memberikan saran bagi kelancaran perkuliahan dan memberikan bimbingan serta bantuan pemikiran dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibuk dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dan curahan ilmu kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Informan penelitian ini yaitu, Bapak Zaki Zadem, S.Sos selaku kepala cabang ACT Duri, Bapak M Auzar S.Pd selaku Markom ACT Duri, Ibuk Dian selaku ketua MRI Duri, Bapak Syahru Ramadhan selaku program ACT Duri, Bapak Alsamsi Faudzi selaku partnership ACT Duri dan Bapak Jasri Candra selaku anggota MRI Duri yang sudah berpartisipasi dalam penelitian ini.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan nama penulis.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Dewan Pimpinan IBS Riau yang selalu mendukung penuh terhadap penyelesaian skripsi ini. Sudah hampir 2 tahun di Pesantren IBS hal yang sudah dimuali harus diakhiri, Alhamdulillah selesai juga.

Teman-Teman Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2015, terkhusus teman-teman KOM/F 2015 dan yang masih menjalin baik silaturahmi dan teman-teman PR/D 2015 yang telah menemani selama proses perkuliahan.

10. Bro Arul, Buya Siul, Sahabat Ari, Kanda Andes, Bung Teguh Azmi sebagai sahabat seperjuangan yang selalu sepekan sekali duduk NGOPI (ngobrol perkara ilmu) yang telah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan, hingga proses penyusunan skripsi ini.

11. Asatidz IBS Riau, terutama Asatidz Pembinaan yang selalu memberi dukungan setiap pagi selesai laporan harian.

12. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua pada umumnya.

Semua kekurangan hanya datang dari penulis dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT, hal ini yang membuat penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat positif dan membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 3 Agustus 2021

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Kajian Teoritis	10
B. Kajian Terdahulu	13
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Sumber Data	32
D. Informan Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Validitas Data	34
G. Teknik analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM	36
A. Sejarah Instansi	36
B. Visi dan Misi	38



C. Struktur Instansi	38
D. Fungsi Jabatan	39

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	50

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

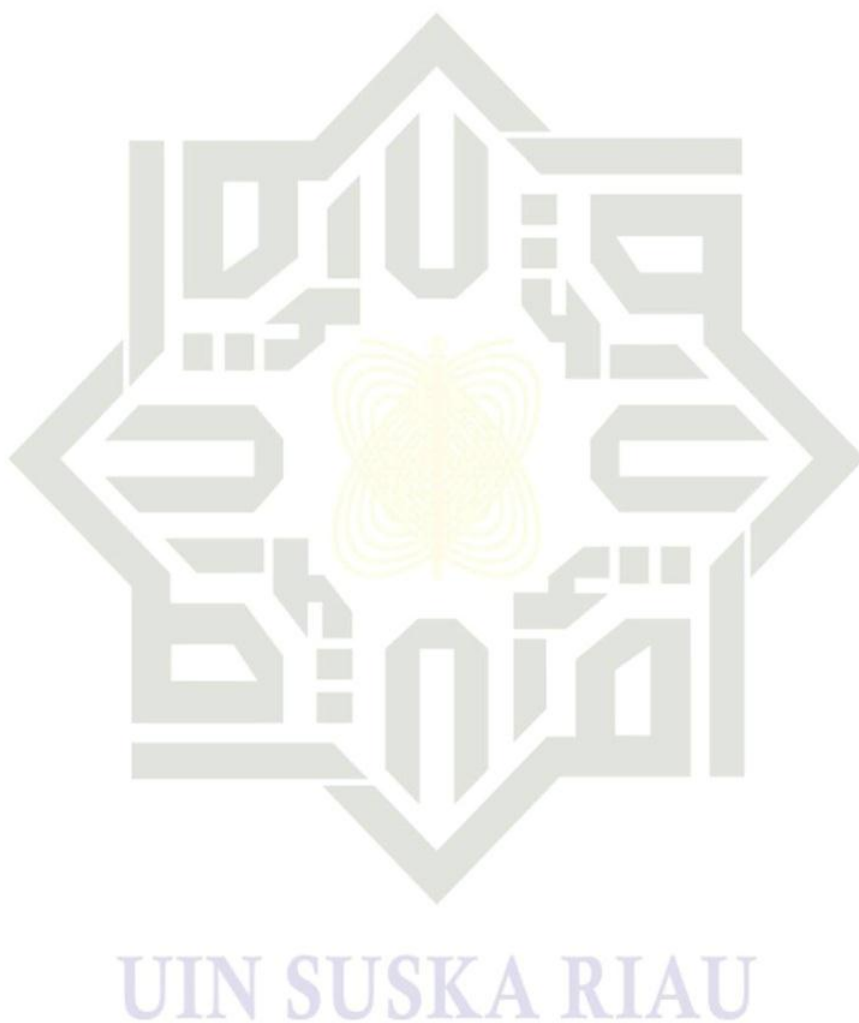
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

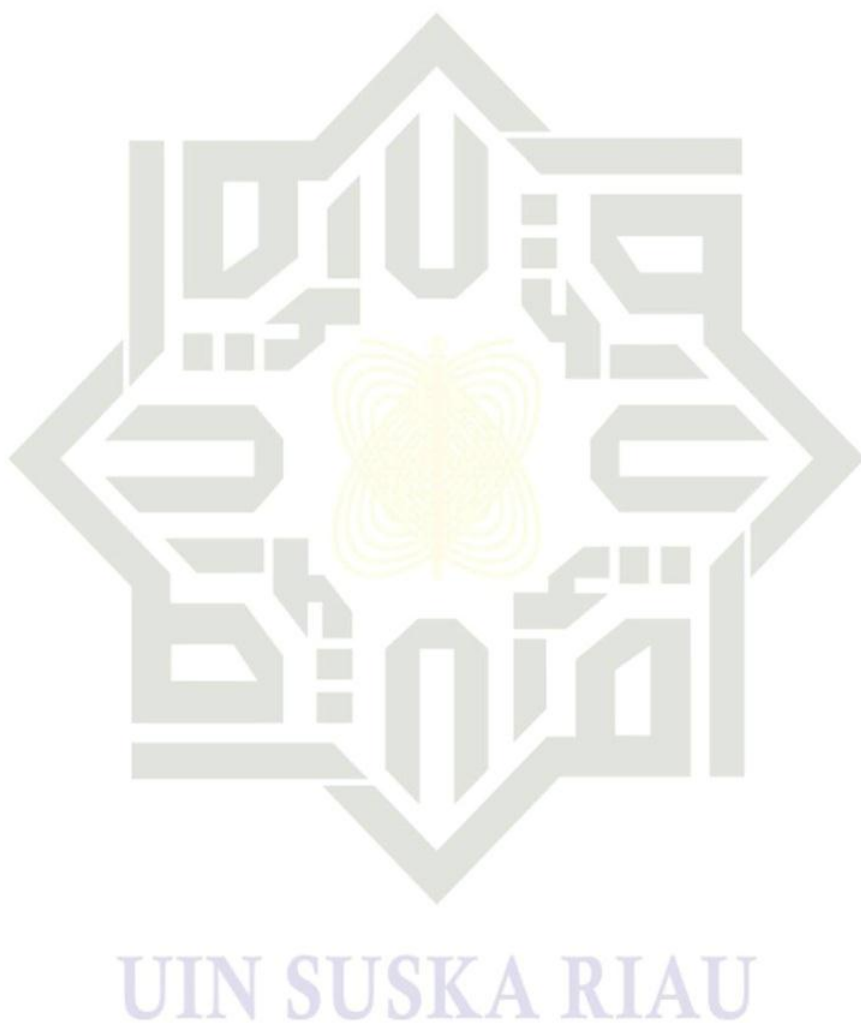
DAFTAR TABEL

abel 1.1 Penerapan Aksi Cepat Tanggap Duri (ACT) Kota Duri Sejak Tahun 2016-20196.....	6
abel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	32
abel 5.1 Deskriptif Identitas Informan.....	39



DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Gambar 2.2 Kerangka Pikir 29</p> <p>Gambar 2.4 Struktur Organisasi 36</p>
--	--



BAB I PENDAHULUAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak akan bisa terlepas dari lingkungannya, manusia saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada manusia yang bisa hidup dengan sendirinya. Oleh karena itu manusia disebut dengan makhluk sosial, juga dikarenakan pada diri manusia ada dorongan untuk berhubungan (interaksi) dengan orang lain. Ada kebutuhan sosial (*social need*) untuk hidup berkelompok dengan orang lain.¹

Dalam bermasyarakat manusia pun harus saling tolong menolong supaya tumbuh persaudaraan antar sesama, tidak ada individu yang dapat bertahan hidup tanpa ada bantuan dari orang lain, bantuan tersebut baik berupa tenaga, pemikiran maupun dalam bentuk uang. Ketika budaya tolong-menolong ini sudah berinternalisasi dalam diri masing-masing individu maka akan terjalinlah kerjasama, dan ketika kerjasama selalu aktif dilakukan dalam masyarakat, maka dari sinilah solidaritas sosial terbentuk.²

Kehidupan sehari manusia tak terlepas dari musibah maupun bencana walaupun itu merupakan hal yang tidak diminta oleh manusia, merupakan bagian cobaan yang diberikan Tuhan kepada hambaNya. Bencana sangat dekat dengan masyarakat Indonesia, bahkan hidup bersama masyarakat dalam keadaan alam yang diinggalinya maupun pada pemenuhan hasratnya dalam pengelolaan alam sekitar. Akan tetapi, seringkali masyarakat Indonesia kurang perhatian terhadap bencana justru sebelum bencana itu menimpanya. Saat melanda, bencana selalu saja membawa kepiluan atas tragedi kemanusiaan.

¹ Dr. Ratna Puspitasari, M.Pd, "Manusia Sebagai Makhluk Sosial" Pertemuan 6 ISBD 2017, 5 Oktober 2017

² Adi Mandala Putra, Bahtiar, dan Ambo Upe, "Eksistensi kebudayaan tolong menolong (kasaise) sebagai bentuk solidaritas social pada masyarakat Muna," *Neo Societal*; Vol. 3 No. 2; 2018



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Bencana menyebabkan kerugian baik moril maupun materil di tengah-tengah masyarakat, menyebabkan degradasi mental masyarakat, gangguan psikis dan jatuhnya korban jiwa. Bencana selalu menyandera kita atas perjumpaan kita dengan mereka yang terkena dampak. Dalam bencana yang datang tiba-tiba dan tanpa prediksi, masyarakat larut dalam suasana yang mencekam, panik dengan membawa segudang persoalan masing-masing yang berubah menjadi gangguan psikis ditala oleh bencana yang menimpa.³

Hal ini tentunya menjadi perhatian bagi kita. Banyak lembaga yang berdiri di Indonesia untuk membantu masyarakat dalam permasalahan sosial dan juga musibah yang terjadi di sekitar mereka. Dan membantu pemerintah untuk mengatasinya. Aksi Cepat Tanggap (ACT) hadir sebagai yayasan yang bergerak di bidang sosial, mulai dari kegiatan tanggap darurat, kemudian mengembangkan kegiatannya ke program pemulihan pasca bencana, pemberdayaan dan pengembangan masyarakat.⁴

Sebagai lembaga kemanusiaan, Aksi Cepat Tanggap (ACT) sudah tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Dengan demikian Aksi Cepat Tanggap (ACT) harus selalu solid. Tim yang solid tentulah dimulai dari komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, begitupun sebaliknya. Agar tidak terjadi *miss komunikasi* dalam tubuh ACT itu sendiri. Atasan mestilah pandai membaca keadaan lapangan sebelum menginstruksikan kepada bawahan untuk terjun ke lapangan.

Dalam suatu lembaga sangat dibutuhkan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang baik akan memberikan pengaruh yang baik pula dalam hasil dari suatu kinerja organisasi. Dengan demikian maka akan sampailah pada visi dan misi suatu organisasi. Tujuan bersama semua anggota dalam organisasi tersebut.

³ Ahmad Sabir 1), dan M. Phil2), “Gambaran umum persepsi masyarakat terhadap bencana di Indonesia,” *Fakultas Psikologi, Universitas Mercubuana, Jakarta*.

⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Aksi_Cepat_Tanggap



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi komunikasi dalam suatu lembaga yaitu komunikasi yang memperbolehkan bawahan membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak dalam suatu lembaga. Dua jenis komunikasi yang mendukung pelaksanaan fungsi komunikasi adalah pengarahan dan umpan balik, tujuannya berhasil mempengaruhi bawahan melalui komunikasi interpersonal. Hasil fungsi organisasi adalah koordinasi diantara pimpinan dan bawahan yang saling bekerjasama.⁵

Human relations merupakan suatu hubungan insani (hubungan antar manusia) yang berlangsung di dalam lingkungan pekerjaan baik formal maupun non formal. Antara pimpinan dengan karyawan antara karyawan dengan karyawan. Tetapi diutamakan antara atasan dengan bawahan dalam rangka membina keselarasan guna untuk memberi motivasi, menciptakan keselarasan kerja, dan mendorong produktifitas.⁶

Human relations adalah unsur yang penting dalam sebuah komunikasi. Dalam tahap hal ini komunikasi telah masuk pada tahap psikologis yang komunikator dengan komunikan saling memahami pemikiran dan perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini berarti apabila hendak menciptakan komunikasi yang penuh dengan keakraban, yang didahului dengan pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial.⁷

Menerapkan *human relations* merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis maupun kepuasan jasmaniah. Karena *human relations* bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, teknik *human relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, baik kepuasan psikologis, maupun kepuasan jasmaniah.⁸

⁵ Mulyana, 2005:170 Mulyana, Dedy. 2005. *Human Communications Konteks-Konteks. Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

⁶ Rudy T, May, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Interpersonal*. (Cet,1 Bandung: P.T Refika Aditama,2005) , 44.

⁷ Alo Liwiwen, *Komunikasi Antar Pribadi*. (Cet, I; Bandung: P.T Citra Aditya Bakri, 1997), h.45

⁸ Wursanto, 2005: 208 Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas pemimpin bukan hanya untuk memuaskan pekerja, dengan kadar kesemua, melainkan dengan rasa puas itu, motivasinya untuk berprestasi dapat dibangkitkan. Jadi upaya pemimpin untuk membangkitkan kepuasan kerja bawahan, agar pegawai bangkit membangun produktivitas atau mendongkrak kinerja instansi atau lembaga tersebut.⁹

Human relations merupakan hal yang penting dalam suatu kegiatan apapun, terutama dalam kegiatan organisasi dan pekerjaan dalam suatu hubungan antara sesama manusia yang baik akan menciptakan suatu keharmonisan untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Manusia merupakan individu-individu yang berbeda-beda maka secara langsung atau tidak langsung akan menciptakan permasalahan besar maupun kecil¹⁰.

Begitupun yang ada di Aksi Cepat Tanggap, sebagai lembaga yang bergerak untuk kemanusiaan sangat salah jika di dalam tubuh Aksi Cepat Tanggap (ACT) sendiri tidak terjalin komunikasi yang baik, sehingga akan berdampak pada kinerja bawahan di tengah lapangan. Bukan untuk menyelesaikan masalah, justru menambah masalah.

Dalam hal ini tentunya *human relations* mempunyai kaitan dengan bencana yang terjadi. Kepanikan yang membuat suasana tidak menentu, korban yang mesti diselamatkan cepat ataupun lambat memerlukan keselarasan, cekatan atau tanggap sesuai dengan nama lembaganya antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya. Oleh karena itu *human relations* menjadi sangat penting diterapkan di Aksi Cepat Tanggap (ACT).

Sehingga urgensi dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan dampak positif di kemudian hari bagi Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga kemanusiaan. Dan dapat sebagai bagian dari bahan acuan menjalankan *human relations*.

⁹ Danim, 2008:217 Danim, Sudarman. 2008. Kinerja Staf dan Organisasi. Bandung: Pustaka Setia Bandung.

¹⁰ Rudy T, May Komunikasi & Hubungan Masyarakat Interpersonal, h.45



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dengan berbagai macam programnya tidak hanya menyalurkan bantuan untuk korban bencana alam dan sosial, tapi berusaha menghadirkan solusi untuk pengentasan kemiskinan. Guna membantu keluarga pra sejahtera Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri bersama relawan menyalurkan bantuan beras untuk 1.000 keluarga prasejahtera. Sasarannya adalah masyarakat yang berada di perkampungan Suku Sakai di Dusun Jembatan II, Desa Pegani, Kecamatan Bathin Solapan dan di Kelurahan Buluh kasap Pematang Pudu, Kecamatan Mandau.¹¹

Penyebab bencana alam adalah peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan yang disebabkan, baik oleh faktor alam, non alam maupun faktor manusia dan menimbulkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan psikologi.¹²

Oleh karna itu peneliti merasa perlu untuk meneliti di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri, dengan demikian sebagai lembaga yang membutuhkan keselaran antara pimpinan dan bawahan dalam komunikasi bisa memberikan pelayanan dan pertolongan terbaik buat masyarakat yang terkena dampak bencana alam di sekitar Duri melalui Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT).

Adapun pada Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri sejak tadi ini dengan tahun 2019 telah meningkat bentuk-bentuk bencana alam seperti banjir dan kebakaran.¹³ Oleh karena itu peneliti membatasi bencana alam dalam penelitian ini hanya pada banjir dan kebakaran, juga ditinjau dari kondisi lapangana yang ada.

¹¹Wawancara pra riset M Auzar, Markom ACT Kota duri pada tanggal 18 Januari 2019 Pukul 08.20 WIB di Kota Duri.

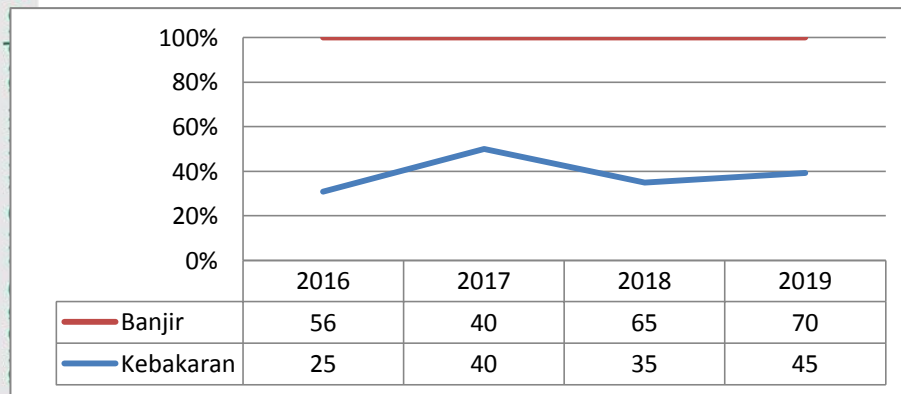
¹²*Ibid*

¹³Wawancara pra riset dengan M Auzar, Markom ACT Kota Duri pada tanggal 10 November 2019 Pukul 13.17 WIB di Kota Duri.



Tabel 1.1

Penerapan Aksi Cepat Duri (ACT) Kota Duri Sejak Tahun 2016-2019



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan yang menjadi fokus peneliti ialah untuk mengetahui penerapan *human relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam penanganan musibah bencana alam sebagai lembaga sosial di Duri. Bagaimana komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, dan komunikasi antara bawahan sesama bawahan dalam penanganan bencana alam. Berangkat dari permasalahan tersebut maka penulis memberi judul skripsi ini “Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam”.

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan menyatukan pandangan guna memahami penelitian ini, peneliti memandang perlu memberikan penegasan istilah-istilah yang termuat dalam judul penelitian, yakni:

1. Penerapan adalah suatu perbuatan yang tertanam pada diri sendiri untuk mempraktekkan suatu teori, metode dan hal-hal lain untuk mencapai tujuan tertentu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.¹⁴
2. *Human Relations* adalah interaksi antara seseorang dengan orang atau kelompok lain, yang menyangkut hubungan manusiawi, etika/moral, aktivitas

¹⁴ Frista Armanda, *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media), 594.



sehari-hari pada umumnya bertujuan untuk memperoleh kepuasan bagi kedua belah pihak.¹⁵

Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani; penggarapan: kasus itu terkesan lambat.¹⁶

Bencana alam adalah suatu peristiwa alam yang mengakibatkan dampak besar bagi populasi manusia. Peristiwa alam dapat berupa banjir, letusan gunung berapi, gempa bumi, tsunami, tanah longsor, badai salju, kekeringan, hujan es, gelombang panas, hurikan, badai tropis, tornado, kebakaran liar dan wabah penyakit. Beberapa bencana alam terjadi tidak secara alami. Contohnya adalah kelaparan, yaitu kekurangan bahan pangan dalam jumlah besar yang disebabkan oleh kombinasi faktor manusia dan alam. Dua jenis bencana alam yang diakibatkan oleh peristiwa di luar angkasa jarang mempengaruhi manusia, seperti asteroid dan badai matahari.¹⁷

Batasan Masalah

Dalam penelitian penulis memberikan batasan-batasan masalah, tujuan untuk menghindari perluasan materi yang akan dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus kajian Penerapan *Human Relations* hanya pada komunikasi Internal Perusahaan
2. Pembahasan dilakukan mengenai penanganan bencana alam

Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kota Duri Dalam Penanganan Bencana Alam?

¹⁵ Rosady Ruslan, *Management Public Relation dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2008) 86.

¹⁶ Frista Armada, *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media), 594.

¹⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Bencana_alam



E. Tujuan Dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah:

a. Secara akademis

1) Penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktek khususnya mengenai Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam.

b. Secara praktis

Bagi *human relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam menerapkan cara mengatasi bencana alam.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis sendiri menyusun laporan penelitian ini dalam:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisi tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang subyek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.



BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini penulis merujuk pada kajian terdahulu untuk mendapatkan informasi dan pemahaman tentang penulisan ini. Adapun kajian terdahulu yang penulis jadikan rujukan adalah sebagai berikut:

Annisa dengan judul “*Human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar), dan mengemukakan kendala yang dihadapi *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Instansi Pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar). Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dan pendekatan konstruktivisme. Pengumpulan data melalui wawancara, untuk pengumpulan informasi menggunakan teknik *field research*. Kemudian teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahapan coding, yaitu: Open Coding, Axial Coding dan Selective Coding. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang *human relations* di sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaannya adalah tentang kajian *human relations* nya, kalau penelitian penulis yaitu mengkaji tentang penerapan *human relations* di Lembaga Aksi cepat Tanggap (ACT) sedangkan kajian dalam penelitian kajian terdahulu ini adalah membahas tentang *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar.

2. Susanti dengan judul “Penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai museum sang nila utama”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang penulis teliti adalah “Bagaimana Penerapan *Human Relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Museum Sang Nila



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Utama". Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi interview. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan teknik snowball yaitu dengan mencari informan kunci. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang penerapan *human relations* di sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaannya adalah tentang kajian *human relations* nya, kalau penelitian penulis yaitu mengkaji tentang penerapan *human relations* di Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sedangkan kajian dalam penelitian kajian terdahulu ini adalah membahas tentang penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama.

Arifah Annisa Syam, Judul : *Human Releation Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintah (Studi di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Makasar)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai berpacu pada beberapa poin, yaitu pertama komunikasi yang baik, kedua lingkungan kerja yang nyaman, dan ketiga dengan adanya *reward* dari pimpinan. Sehingga, ada kendala yang dihadapi *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu, pertama perbedaan persepsi yang berbeda dalam menerima pesan dan kedua ketidakmampuan bawahan memulai komunikasi dengan pimpinan. Implikasi dari penelitian ini adalah pertama dalam *human relations*, sebaiknya para pimpinan/atasan lebih menampakkan sikap penghargaannya kepada bawahan, kedua sikap saling menghargai harus dipertahankan kepada seluruh pegawai kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang *human relations* di sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaannya adalah tentang kajian *human relations* nya, kalau penelitian



penulis yaitu mengkaji tentang penerapan *human relations* di Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sedangkan kajian dalam penelitian kajian terdahulu ini adalah membahas tentang *Human Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintah (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makasar).

Rully Mambo, judul : Pengaruh *Human Relations* Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolang Mongondow. Tujuan penelitian pengaruh *human relations* terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolang Mongondow. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang berkaitan dengan penerapan *human relationship* dan peningkatan kinerja pegawai pada organisasi di lingkungan Kelurahan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 65 orang pegawai yang diambil dari beberapa kantor di Kelurahan Lolak yang berbentuk vertikal meskipun otonom. Hasil penelitian menunjukkan terjadi peningkatan kinerja pegawai akibat dari adanya *human relationship* sebanyak 71% dengan kata lain, bahwa setiap peningkatan atau penambahan 100 skala pada variabel *human relationship* yang meningkatkan kinerja karyawan dapat mengalami peningkatan yang besar 71%. Hubungan manusia memiliki keterkaitan fungsional dengan peningkatan kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang *human relations* di sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaannya adalah tentang kajian *human relations* nya, kalau penelitian penulis yaitu mengkaji tentang penerapan *human relations* di Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sedangkan kajian dalam penelitian kajian terdahulu ini adalah membahas tentang Pengaruh *Human Relations* Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow.

5. Widi Ega Rukmana analisis Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) Dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan Dedy Jaya Plaza Tegal. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Analisis Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) Dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan Dedy Jaya Plaza Tegal. Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan dagang di Tegal. Metode yang digunakan berupa metode survei melalui penyebaran kuesioner. Dari populasi sejumlah 68 orang, dengan menggunakan teknik sampel acak proporsional, diperoleh jumlah sampel sebanyak 40 orang. Analisis jalur digunakan sebagai analisis kuantitatif. Analisis jalur menggunakan dua tahap regresi linear. Hasil perhitungan koefisien determinasi total menunjukkan bahwa 28% perubahan variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar 72% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dari setiap jalur menunjukkan adanya pengaruh secara positif dan signifikan dari Etos Kerja terhadap Kinerja. Selanjutnya, Hubungan antar manusia dan kondisi fisik Lingkungan masing-masing tidak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Etos Kerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang *human relations* di sebuah lembaga atau perusahaan. Sedangkan perbedaannya adalah tentang kajian *human relations* nya, kalau penelitian penulis yaitu mengkaji tentang penerapan *human relations* di Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sedangkan kajian dalam penelitian terdahulu ini adalah membahas tentang Analisis Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) Dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan Dedy Jaya Plaza Tegal.

B. Kajian Teoritis

Untuk mengetahui Penerapan *Human Relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam Penanganan Bencana Alam maka terlebih dahulu diuraikan teori-teori yang berhubungan dengan tema, yaitu:

1. Penerapan
 - a. Pengertian Penerapan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penerapan adalah suatu perbuatan yang tertanam pada diri sendiri untuk mempraktekkan suatu teori, metode dan hal-hal lain untuk mencapai tujuan tertentu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.¹⁸

1. Penerapan menurut para ahli

Menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

- 1) Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.
- 2) Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁹

2. *Human Relations*

a. Pengertian *Human Relations*

¹⁸ Frista Armanda, *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media), 594.

¹⁹ <https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/10672/05.2%20bab%202.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Human relations merupakan suatu hubungan insani (hubungan antar manusia) yang berlangsung di dalam lingkungan pekerjaan baik formal maupun non formal. Antara pimpinan dengan karyawan antara karyawan dengan karyawan. Tetapi diutamakan antara atasan dengan bawahan dalam rangka membina keselarasan guna untuk memberi motivasi, menciptakan keselarasan kerja, dan mendorong produktifitas.²⁰

Human Relations hanya akan terjadi jika seseorang, dalam konteks organisasi kekerjaan, mempengaruhi orang lain dengan bujukan, ajakan, atau imbauan emosional untuk melakukan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan, dan kedua belah pihak sama-sama mengalami kepuasan batiniah. *Human Relations* berorientasi pada kegiatan (*action-oriented*) yang berupa upaya mempengaruhi, bersifat psikologis, dan kedua belah pihak sama-sama merasa puas.²¹

Mengenai *Human Relations* itu terdapat dua pengertian, yakni *human relations* dalam arti luas dan *human relations* dalam arti sempit.

b. *Human Relations* dalam arti luas

Human Relations dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam berbagai situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Jadi, hubungan manusiawi dilakukan dimana saja, dirumah, di jalan, didalam bis dan sebagainya.

c. *Human Relations* dalam arti sempit

Human Relations dalam arti sempit adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain. Akan tetapi, interaksi disini hanyalah dalam situasi kerja dalam organisasi kekerjaan (*work organization*).²²

Berdasarkan beberapa definisi para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa *human relations* adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam organisasi kerja (*work organization*) melalui

Rudy T, May, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Interpersonal*. (Cet,1 Bandung: P.T Refika Aditama,2005) h.44

²⁰Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti,2013),h. 25

²⁴Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relations*. h. 48



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi persuasif dengan memahami sifat, watak, tingkah laku maupun perbuatan orang lain yang dapat menimbulkan rasa puas dan bahagia.

d. Teknik-Teknik *Human Relations*

Hubungan manusia dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Dalam kehidupan sehari-hari siapa pun akan menjumpai masalah, ada yang mudah dipecahkan, ada yang sulit dipecahkan. Akan tetapi, masalah yang bagaimana pun akan diusahakan supaya hilang.

e. Teori Organisasi *Human Relations*

Disebut juga teori hubungan kemanusiaan, *The Human Relations Theory*. Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan keduanya merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris. *Human Relations* hubungan antar manusia dengan hubungan kemanusiaan sesungguhnya mempunyai pengertian yang tidak sama. Hubungan antar manusia merupakan interpersonal yang bersifat lahiriah saja, kurang memperhatikan aspek kejiwaan, sehingga tidak memberikan kepuasan psikologis. Suatu hubungan yang dikatakan hubungan kemanusiaan apabila hubungan tersebut dapat memberikan kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas.²³

f. Prinsip-prinsip *human relations*

Selanjutnya dalam menjalin hubungan dengan manusia, ada beberapa prinsip-prinsip yang harus dipegang untuk mengembangkan *human relations* yang lebih baik. Prinsip-prinsip ini dikemukakan oleh Keith

²³Wursanto, *Etika Komunikasi Kantor* (Yogyakarta: Kanisius, 1987), h. 264



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Davis.²⁴ Ada delapan prinsip dalam mengembangkan *human relations* yang lebih baik. Prinsip-prinsip tersebut terdiri atas:

1) Kepentingan Individu (*Importance of Individual*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa kepentingan individu harus diperhatikan pada setiap pegawai dan mengenali perasaannya masing-masing. Selain itu memastikan perlakuan masing-masing orang sebagai individu, pegawai, pekerja dan sebagainya juga penting dilakukan agar semangat agar kerja dapat meningkat dan kinerja juga dapat memuaskan.

David & Scott²⁵ dalam buku yang berjudul *Reading in Human relations*, juga menyebutkan bahwa setiap pegawai harus dibantu untuk merasakan pekerjaannya, tidak peduli seberapa kecil bagiannya dari seluruh proses yang ada. Hal tersebut agar semangat kerjanya juga dapat meningkat. Lalu, pegawai juga harus tergabung dalam satu kelompok, untuk merasakan bahwa mereka merupakan bagian dari tim kerja. Setiap atasan atau manajemen pun sebaiknya mengetahui para pegawainya secara personal, mencoba untuk menyelesaikan masalah mereka, dan memahami jika pegawai yang secara alami menolak perubahan yang mereka tidak mengerti.

2) Saling Menerima (*Mutual Acceptance*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa pegawai, serikat pekerja dan manajemen atau atasan perlu adanya sikap saling menerima sebagai individu dan kelompok serta kebutuhan untuk saling menghormati fungsi dan tanggung jawab masing-masing. memahami antara pimpinan dan bawahan juga diperlukan dalam melakukan berbagai tugas yang diberikan.

²⁴Davis, K, *human relations In Business* (united States:Mc-Graw-Hill Inc, 1957), 28-29

²⁵Davis, K, & W. G. *Reading In Human Relations* (united States:Mc-Graw-Hill Inc, 1959), 60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disisi lain, Realin²⁶ menjelaskan bahwa sikap saling menerima terjadi ketika individu secara formal dan informal diberikan keanggotaan dalam organisasi dan menandakan kecocokan antara kebutuhan pribadi dan kebutuhan organisasi. Dari adanya sikap saling menerima individu juga dapat terus menjalani kehidupan yang produktif. Meluaskan dan bahkan kehidupan permanen dala organisasi atau sebaliknya, dapat meninggalkan organisasi kerana berbagai alasan, termasuk kegagalan sari sikap saling menerima.

3) Kepentingan Bersama (*Common Interest*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa pegawai, serikat pekerjaan dan manajemen saling terikat satu sama lain dari kepentingan bersama. Adanya keterikatan ini untuk terciptanya tujuan organisasi yang dilakukan secara bersama melalui kerja sama seluruh komponen organisasi. Inrawijaya²⁷ juga mengemukakan bahwa kerjasama sering dianggap sebagai tujuan dari suatu sistem organisasi. Kerja sama yang dilakukan karena adanya kepentingan bersama juga dapat memberikan keuntungan bagi organisasi dan pengaruh baik bagi perilaku anggotanya.

Selanjutnya kepentingan bersama yang dilakukan melalui kerja sama dapat meningkatkan produktivitas dan dapat menciptakan keselarasan hubungan antar manusia, kelompok dan lain sebagainya. Oleh karena itu, maka keamanan individu dan kemampuan mereka dalam bekerja juga dapat dikatakan sukses.

4) Keterbukaan Koumunikasi (*Open Communication*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa berbagai gagasan, informasi dan perasaan dengan seluruh komponen organisasi sangat penting

Raelin, J. A. *Personal Career Development for Profesional*. (United states: Beard Books, 2002) 60

Inrawijaya, A. I, *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2010) 100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai jalan menuju pemahaman dan keputusan yang lebih baik. Komunikasi terbuka juga penting dilakukan untuk memperoleh saling pengertian maupun pelaksanaan tugas secara efektif dan lain sebagainya. Davis²⁸ juga mengemukakan bahwa ketika komunikasi terbukti dilakukan, maka hasilnya dapat meliputi kesalahpahaman, kurangnya motivasi, ketidakamanan, konflik, dan ketidakmampuan membuat keputusan yang efektif.

5) Partisipasi Pegawai (*Employee Participation*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa hasil yang lebih baik dapat terjadi melalui adanya keseimbangan dalam melihat sudut padangan orang-orang semua tingkatan di organisasi. Lalu adanya sikap saling berbagi serta pemecahan masalah dari orang-orang yang terpengaruhi. Partisipasi pegawai juga dilakukan dengan melibatkan partisipasi dalam menyampaikan pendapat, ide, maupun saran bagi semua komponen dalam organisasi.

Davis²⁹ menyebutkan berbagai keuntungan adanya partisipasi pegawai di antaranya mendorong keputusan yang lebih baik, menggunakan kreatifitas seluruh pegawai, mengembalikan ukuran dari harga diri, motivasi dan kepentingan bersama yang saling menguntungkan, mendorong orang-orang menerima tanggung jawabnya, mengembangkan moral dan kerjasama dan mendorong dalam menerima perubahan.

Davis dalam bukunya yang berjudul *Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior*³⁰ menyebutkan partisipasi melibatkan mental dan emosional, bukan pada aktifitas otot. Pada partisipasi, diri seseorang terlibat, bukan hanya keahliannya jadi keterlibatan lebih kepada psikologis buku fisiknya. Partisipasi terjadi ketika ada pegawai yang termotivasi

²⁸ Davis, 1957 Op. Cit, 229

²⁹ Ibid, 249

³⁰ Davis, *Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior* (United States: McGraw-Hill Inc, 1972) 136



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk berkontribusi dalam suatu situasi. Pegawai diberi kesempatan untuk berinisiatif dan mengembangkan kreativitas mereka sendiri untuk mencapai tujuan organisasi.

Partisipasi lebih dari sekedar menyetujui sesuatu yang sudah diputuskan. Ini adalah hubungan psikologis dan hubungan sosial dua arah di antara orang-orang daripada produser untuk memaksakan gagasan dari atasan atau pimpinan. Partisipasi juga berarti mendorong pegawai untuk menerima tanggung jawabnya dalam aktivitas kelompok. Hal tersebut merupakan proses sosial di mana seseorang menjadi dirinya sendiri, terlibat dalam organisasi dan ingin melihat kesuksesan kerja.

6) Identitas Lokal (*Local Identity*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa individu dapat menerima kesempatan terbesar untuk pengakuan, kebanggaan dan kepuasan kerja melalui identifikasi dengan unit kerja lokalnya. Quick & Debra³¹ juga mengemukakan bahwa adanya kesempatan-kesempatan seperti kepuasan kerja ini bisa didapat melalui adanya perlakuan baik dan kepuasan yang dapat terdiri atas gaji pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi dan lain sebagainya

Robbin³² pun mengemukakan bahwa kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap daripada perilaku dan dapat dianggap sebagai tujuan resmi organisasi. Hal tersebut tentunya dapat dilakukan dengan mengidentifikasi unit kerja lokal.

7) Keputusan lokal (*Local Decisions*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa orang-orang yang paling dekat dengan masalah yang mempengaruhi diri mereka sendiri dapat mengembangkan solusi yang paling memuaskan jika diberi wewenang untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jadi, jika ada

Quick J, C. & Nelson, D. L *principle of Organizational Behaviour: Realities and Challenges* (Eight International Edition), (United States: Cengage Learning, 2013), 112

Robbins, S. P *Organizational Behaviour*, (Edisi Bahasa Indonesia). (Jakarta: PT Indeks Kelompot Gramedia, 2006) 32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masalah yang terjadi pada diri mereka, ketika diberikan wewenang untuk menyelesaikannya, maka mereka sebenarnya dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan solusi-solusi yang juga dapat memuaskan.

8) Standard Moral yang Tinggi (*Hight Moral Standard*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa dasar yang paling tepat untuk menilai kebenaran sebuah tindakan yang melibatkan orang-orang adalah ujian moralitas dan itu berpengaruh pada hak asasi manusia. Standard moral yang tinggi juga harus diperhatikan pada setiap tindakan, sikap ataupun perilaku sebagai professional, pimpinan dan pekerja.

Para professional, pimpinan dan pekerja dengan moral tinggi menyukai pekerjaan dan organisasi mereka dan berkeinginan untuk bekerja sama dengan pegawai lain untuk pencapaian tujuan bersama. Orsl yang tinggi juga merupakan ciri khas *human relations* yang baik dalam organisasi.

Davis³³ menambahkan bahwa oral penting karena mempresentasikan kondisi umum dari *human ralations*. Moral, termasuk dalam rangkaian sikap pgawai, perasaan, dan kepekaan perasaan itu sendiri dan untuk melihat moral secara khusus, seseorang harus melihat sikap ini dalam kaitannya dengan kelompok tertentu dan kondisi organisasi tertentu.

Meskipun moral terdiri dari sejumlah sikap terpisah yang tidak terbatas pada setiap orang, ada beberapa kesepakatan mengenai area di mana kepuasan pegaeai diperlukan agar memiliki moral yang tinggi. Area itu disebut faktor moral yang terdiri dari moral yang terdiri atas kecukupan pengawasan langsung, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, kompatibilitas dengan sesama pegawai, tujuan dan efektivitas organisasi yang memuaskan

Davis 1957, *Op. Cit* 445



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai sebuah sistem kepuasan yang terkait dengan imbalan dan penghargaan serta kesehatan fisik dan mental umum.

Berdasarkan penjelasan di atas tujuan organisasi dapat tercapai dari adanya hubungan kerja yang harmonis, peningkatan semangat kerja dan motivasi kerja sehingga produktifitas dan disiplin pegawai juga dapat meningkat.

Prinsip-prinsip dalam *human relations* memiliki asumsi menarik. Miller³⁴ (2012:45) mengemukakan bahwa ketika memiliki asumsi baik tentang pegawai yaitu memperlakukan mereka dengan baik diperkaya dengan pekerjaan yang menantang dalam memenuhi keutuhan mereka untuk harga diri serta aktualisasi diri, maka bisa menghasilkan iklim dimana kepuasan pekerja dan produktivitas akan berkembang. Seluruh anggota organisasi pun berpartisipasi dalam proses ini untuk keberhasilan dan tercapainya tujuan organisasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Redding dan Sanborn sebelumnya bahwa komunikasi organisasi terdiri atas adanya komunikasi *upward* dan *downward*, suatu organisasi tidak terlepas dari adanya aliran informasi dalam penyampaian suatu informasi. Aliran informasi juga yang berkaitan dengan jaringan komunikasi yang ada dalam organisasi yaitu jaringan komunikasi formal dan informal.

3. Komunikasi

Secara umum komunikasi merupakan suatu proses dari beberapa orang atau kelompok masyarakat dan organisasi yang menciptakan dan menggunakan sebuah informasi, agar dapat terhubung dengan lingkungan

³⁴ Denia Prameswari Putrid an Donie Kadewandana, Prinsip-Prinsip Human Relations dalam Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika, Vol 8, No 2 Jurnal Of strategic Communications, 32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang lain. komunikasi dapat dilakukan dengan lisan atau verbal, yang bisa mudah dimengerti oleh kedua belah pihak.³⁵

a. Fungsi Komunikasi

Secara umum komunikasi dapat dinikmati oleh manusia, baik itu secara individu maupun secara organisasi. Berikut ini adalah beberapa fungsi komunikasi secara umum:

- 1) Sebagai Alat Kendali
- 2) Sebagai Alat Motivasi
- 3) Sebagai Ungkapan Emosional
- 4) Sebagai Alat Komunikasi

b. Syarat Komunikasi

Pada saat anda ingin melakukan sebuah komunikasi, dibutuhkan syarat-syarat tertentu. Adapun syarat-syaratnya antara lain sebagai berikut.

- 1) *Source*: atau sumber merupakan bahan dasar dalam penyampaian pesan untuk memperkuat pesan itu sendiri.
- 2) *Komunikator*: komunikator ialah pelaku yang menyampaikan pesan bisa berupa seseorang yang sedang menulis atau berbicara, bisa juga berupa kelompok orang atau juga organisasi komunikasi seperti film, radio, surat kabar, televisi dan lain sebagainya.
- 3) *Komunikan*: komunikan merupakan penerima pesan dalam komunikasi yang bisa berupa seseorang, kelompok ataupun massa.
- 4) *Pesan*: ialah merupakan keseluruhan yang disampaikan oleh seorang komunikator. dalam pesan ini terdapat tema utama sebagai pengarah dalam usaha untuk mengubah sikap serta tingkah laku orang lain.
- 5) *Saluran*: ialah merupakan sebuah media yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan. Saluran komunikasi terbagi menjadi beberapa bagian, yakni saluran formal atau resmi dan saluran informal atau tidak resmi.



6) *Effek*: ialah hasil akhir dari suatu komunikasi yang terjadi.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan proses yang penting dalam organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Harrison & Doerfel, dikutip dalam jurnal Internasional “*Communication is the key variable that allows interorganizational partners to facilitate mutual interaction, and information sharing and gathering*”³⁶ (Komunikasi adalah variabel kunci yang memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan dalam satu organisasi, serta berinteraksi dan berbagi informasi). Dengan kata lain komunikasi merupakan jalan bagi organisasi untuk saling memahami satu sama lain dan mengkoordinasikan kegiatan mereka untuk mempertahankan hubungan yang lebih baik. Untuk itulah komunikasi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi.

Untuk memahami komunikasi organisasi dan membedakan dengan jenis komunikasi yang lain, Arni Muhammad mengutip definisi komunikasi organisasi menurut Goldharber : “Komunikasi organisasi adalah proses saling menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah”³⁷

Oleh karena itu, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, sebaliknya komunikasi yang tidak sehat dapat menyebabkan suatu organisasi macet dan tujuan yang ingin dicapai tidak optimal.

a. Hambatan-hambatan Komunikasi Dalam Organisasi

Gibson, ivansevich, donnelly dalam bukunya Organisasi dan Manajemen mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam

³⁶ Harrison & Doerfel (2006) *The Antecedent Consequences of Utilization in International Strategic alliance. Journal of International Business Disciplines*, 3(1)

³⁷ Ibid, 67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi adalah sebagai berikut :³⁸

1) Kerangka acuan

Seseorang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang berbeda- beda, maka dalam memahami proses komunikasinya pun akan berbeda, hal ini akan menghambat proses komunikasi.

2) Bahasa

Perbedaan bahasa berhubungan dengan adanya perbedaan persepsi karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

3) Menyimak selektif

Merupakan bentuk persepsi yang selektif dimana kita cenderung menghambat informasi baru, terutama jika informasi baru itu bertentangan dengan apa yang kita yakini.

4) Masalah semantik

Komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda yang sama. Seringkali komunikasi terhambat karena ungkapan abstrak atau teknis yang dipahami setiap orang berbeda.

5) Kredibilitas sumber

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di suatu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang.

6) Adanya perbedaan status

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di satu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang

7) Tekanan waktu

³⁸ Ivansovich Gibon & Donelly, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta, 1993,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan tekanan waktu ini menyebabkan komunikasi yang dilakukan menjadi serampangan dan tergesa-gesa.

8) Beban layak komunikasi

Komunikasi yang terlalu berat adalah keadaan yang sering dialami ketika seseorang terlalu banyak menerima informasi sehingga seolah-olah tertimbun informasi.

9) Penyaringan

Penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi disuatu organisasi. Anggota atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya.

B. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi, tindak komunikasi dalam organisasi atau lembaga melibatkan empat fungsi, yaitu:³⁹

1) Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing systems*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti, informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi.

2) Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, pada semua lembaga atau organisasi ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. Pertama, alasan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang

S. Djuarsa Senjaya, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 133



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disampaikan. Kedua, berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, maksudnya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3) Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasif bawahannya daripada memberi perintah, sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4) Fungsi Interagratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan yang dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut yaitu saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, bulletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

c. Model komunikasi organisasi

1) Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi ke otoritas yang lebih rendah. Adapun jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan ke bawahan; antara lain:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan,
- b) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan,
- c) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi,
- d) Informasi mengenai kinerja pegawai, dan
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Biasanya kita beranggapan bahwa informasi bergerak dari manajemen kepada pegawai, namun dalam organisasi kebanyakan hubungan ada pada kelompok manajemen.⁴⁰

2) Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkatan yang paling rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan sebagai berikut.⁴¹

- a) Aliran komunikasi ke atas memberi informasi berharga dalam pembuatan keputusan dalam mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang lain.
- b) Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
- c) Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong omelan atau keluhan muncul kepermukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
- e) Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberikan kesempatan kepada

⁴⁰ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor: Dedy Mulyana. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005). h.184

⁴¹ Ibid, 189



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbangkan gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.

f) Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.

g) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.

c) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal yaitu informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang sama tingkat otoritasnya. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan kerja sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.⁴²

Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antarpersona, bahkan bentuk komunikasi horizontal tertulis cenderung menjadi lebih lazim. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial dan lingkaran kualitas. Lingkaran kualitas adalah sebuah kelompok pekerja sukarela yang berbagi wilayah tanggung jawab. Yang penting kelompok ini adalah kelompok kerja biasa yang membuat atau memperbaiki suatu produk, lingkaran kualitas umumnya diberi tanggung jawab penuh mengenali dan memecahkan masalah.

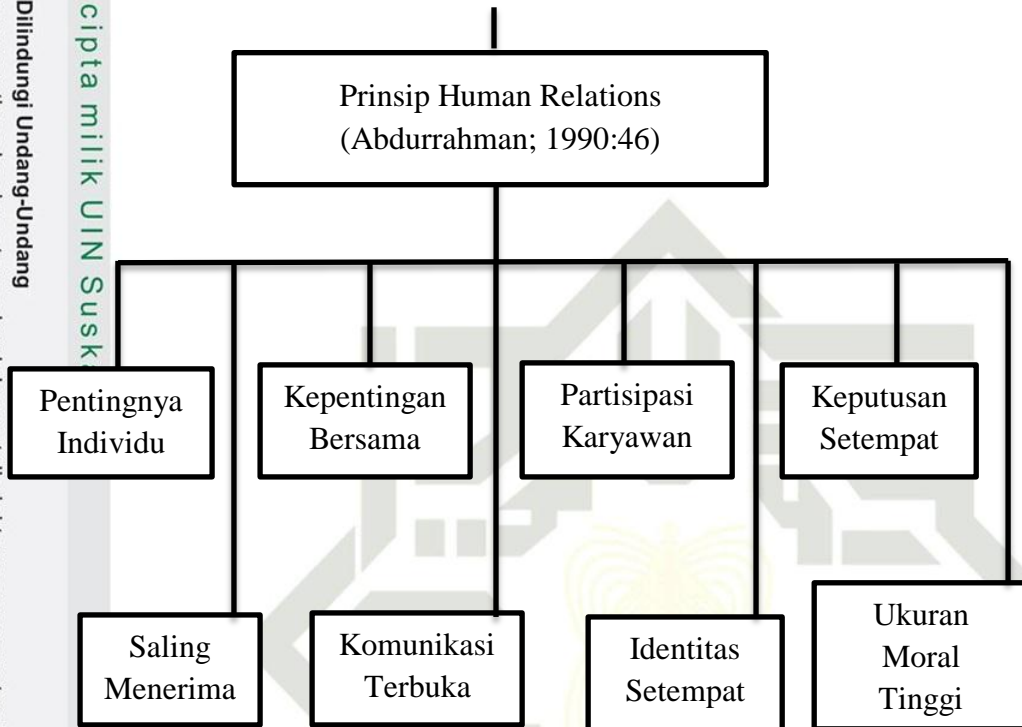
Onong Uchjana Effendy, Human Relations dan Public Relations (Bandung: Mandar Maju, 2009), 100



C. Kerangka Pikir

Gambar : 2.2

Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kota Duri



Kerangka pikir adalah penjelasan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur penelitian dilapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Berdasarkan hal yang diangkat oleh peneliti yaitu “Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam”.

Dengan kondisi alam Saat ini yang salah satu tujuannya yaitu memperhatikan kesejahteraan masyarakat maka dalam hal ini Pemerintah yang ada di Duri harus memberikan suatu hal yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Salah satu bagaimana Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam, sehingga informasi tersebut dapat diterima masyarakat melalui program Aksi Cepat Tanggap (ACT). Karena program Aksi Cepat Tanggap (ACT) yang menjadi jembatan digunakan oleh Pemerintah yang ada di Duri sebagai sarana berkomunikasi dengan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Maka dari itu pemerintah setempat memerlukan adanya program Aksi Cepat Tanggap (ACT) yang profesional yakni mereka yang bisa menjaga nama pemerintahannya secara terus menerus dan memelihara hubungan baik dengan masyarakat. Hal ini tentunya untuk menumbuhkan pengertian tentang arti, tujuan serta manfaat dari pembangunan itu sendiri, oleh karenanya salah satu tujuan yang dapat dilakukan Program Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri adalah untuk mensejahterakan masyarakat sekitar Duri.

Oleh karena itu, peneliti menetapkan indikator-indikator Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penting individu, mengakui pentingnya individu dalam tindakan suatu badan organisasi harus memperhitungkan perasaan pegawai.
2. Saling menerima, mereka satu sama lain harus saling menerima sebagai individu maupun sebagai kelompok.
3. Kepentingan bersama, pemimpin maupun yang dipimpin dalam organisasi satu sama lainnya terikat oleh kepentingan bersama dalam pekerjaan.
4. Komunikasi terbuka, berterus terang mencapai ide, perasaan dan mengenal segala sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama.
5. Partisipasi karyawan, hasil kerja yang efisien disebabkan karena adanya keseimbangan dalam pandangan serta partisipasi bersama.
6. Identitas setempat, dengan pilihan tepat pada seseorang, maka orang tersebut akan merupakan bagian dari badan dimana ia ditugaskan.
7. Keputusan setempat, memberi wewenang pada orang untuk memecahkan sendiri problem yang dialaminya.
8. Ukuran moral tinggi, kebenaran dan keadilan mengenai suatu tindakan dapat disebut benar dan adil didasarkan pada moralitas serta hak-hak asasi manusia.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh disajikan apa adanya dan kemudian data tersebut dianalisis tidak dalam bentuk angka, kemudian data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.⁴³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian

Lokasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dilakukan di Duri.

Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2020 – Januari 2021.

C. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data Primer

Data-data yang diperoleh langsung dari lapangan, seperti dari sumber informasi atau sampel, termasuk dari laboratorium.⁴⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer penulis adalah Markom, Pimpinan, Staff Markom, Anggota Relawan dan Anggota MRI di Aksi Cepat Tanggap di Duri.

Data Sekunder

Sedangkan data sekunder adalah data-data penelitian yang diperoleh dari sumber bahan bacaan, seperti buku kepustakaan, surat kabar, majalah, buletin, notula rapat, surat-surat resmi, surat keputusan, dokumen-dokumen resmi negara atau swasta, berbagai arsip penting, dan sebagainya.⁴⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder penulis adalah dokumen-dokumen, buku-buku dan website dari Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri

⁴³ Drs. H. Suparmin, M.Pd dan Adi Utomo Cahyo, S.S., *SOSIOLOGI SMA/MA*. Surakarta: Mediatama. 24.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Ibid.*



D. Informan Penelitian

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Subjek Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek dari sebuah penelitian kualitatif. Adapun yang menjadi subjek (informan penelitian) dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1.

Daftar Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN
1	Zaki Zadem	Kepala cabang ACT Duri	Laki-laki
2	Auzar	Markom	Laki-laki
3	Syahru Ramadhan	Program	Laki-laki
4	Alsamsu Faudzi	Staff Markom	Laki-laki
5	Dian	Ketua MRI Duri	Perempuan
6	Jasri	Anggota MRI	Laki-laki

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih saling berhadap-hadapan secara fisik (secara langsung). Oleh karena itu, kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, informen (orang yang memberi informasi), pertanyaan, dan situasi wawancara.⁴⁶
2. Dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁴⁷

⁴⁶ Ibid., hlm. 26

⁴⁷ Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), 154.



F. Validitas Data

Validitas data merupakan langkah yang dilakukan setelah pengumpulan data dilakukan. Untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode.⁴⁸

Triangulasi metode dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika interview.⁴⁹

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman dalam buku "Metode Penelitian Kualitatif" yang meliputi:⁵⁰

1) Pengumpulan Data

Data yang didapat peneliti dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

3) Penyajian Data

Data-data yang diperoleh langsung dilapangan berupa hasil wawancara, dokumentasi dan penelusuran data *online* akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Remaja, 2002), 248.



4) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hal yang paling penting dalam setiap penelitian dimana kesimpulan merupakan hasil dari apa yang peneliti cari dalam sebuah penelitian yang didasarkan pada penggabungan informasi yang disusun secara tepat dalam penyajian data

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB IV GAMBARAN UMUM

Sejarah Instansi

Tanggal 21 April 2005, Aksi Cepat Tanggap (ACT) secara resmi diluncurkan secara hukum sebagai yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. Untuk memperluas karya, ACT mengembangkan aktivitasnya, mulai dari kegiatan tanggap darurat, kemudian mengembangkan kegiatannya ke program pemulihan pasca bencana, pemberdayaan dan pengembangan masyarakat, serta program berbasis spiritual seperti Qurban, Zakat dan Wakaf.

ACT didukung oleh donatur publik dari masyarakat yang memiliki kepedulian tinggi terhadap permasalahan kemanusiaan dan juga partisipasi perusahaan melalui program kemitraan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Sebagai bagian dari akuntabilitas keuangannya ACT secara rutin memberikan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik kepada donatur dan pemangku kepentingan lainnya, serta mempublikasikannya melalui media massa.

Sejak tahun 2012 ACT mentransformasi dirinya menjadi sebuah lembaga kemanusiaan global, dengan jangkauan aktivitas yang lebih luas. Pada skala lokal, ACT mengembangkan jejaring ke semua provinsi baik dalam bentuk jaringan relawan dalam wadah Masyarakat Relawan Indonesia (MRI) maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang ACT. Jangkauan aktivitas program sekarang sudah sampai ke 30 provinsi dan 100 kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Tahun 2014 menjadi awal bagi ACT untuk menjalin kolaborasi kemanusiaan dunia, bersamaan dengan visi baru: menjadi lembaga kemanusiaan global profesional, berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global, kami ingin mewujudkan peradaban dunia yang lebih baik.

Dan pada awal tahun 2017 juga terbentuk sebuah program yang amat besar, yaitu program kapal kemanusiaan. Krisis pangan dan bencana kelaparan yang terus mendera wilayah Afrika, merupakan isu kemanusiaan besar yang juga



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

harus dituntaskan dengan ikhtiar-ikhtiar besar. Bagaimana tidak, PBB melaporkan bahwa lebih dari 20 juta jiwa tengah di ambang jurang kematian akibat kelaparan yang disebabkan oleh kekeringan panjang serta konflik bersenjata. Krisis tersebut, mungkin terselesaikan tanpa ikhtiar masif dan jangka panjang yang melibatkan seluruh elemen sebuah bangsa. Dengan membantu bangsa lainnya, sebuah bangsa baru mungkin disebut sebagai bangsa yang besar, karena tidaklah sebuah bangsa disebut "bangsa besar" apabila hanya sibuk mengurus bangsanya sendiri.

Tidak berdiam diri melihat apa yang terjadi, kompilasi empati masyarakat Indonesia pun bergerak cepat. Aksi Cepat Tanggap (ACT) menginisiasi dan menyusun agenda yang berpacu dengan waktu. Kapal Kemanusiaan digagas dan dilayarkan dalam tempo yang singkat. Beras dikumpulkan, beras menjadi bahan diplomasi kemanusiaan lintas benua. Di Somalia pun, 80% penduduknya mengonsumsi beras sebagai makanan pokok. Melanjutkan pengiriman Tim Kemanusiaan untuk menanggulangi kelaparan dunia di Somalia, Yaman, Sudan Selatan dan Nigeria, ACT sedang menyiapkan “Kapal kemanusiaan”. Program ini sudah mulai digulirkan dengan target bisa diwujudkan pada Idul Fitri tahun ini. Kelaparan yang melanda dunia, dan lebih spesifik lagi, sebagian besar menimpa umat Islam, layak menggerakkan kepedulian rakyat Indonesia yang sejatinya dikelilingi oleh banyak nikmat Allah Subhanahuwata’ala berupa kekayaan alamnya. Indonesia sebagai bangsa yang jauh dari ancaman semacam itu karena kekayaan alamnya layak terpanggil untuk membantu mereka yang kelaparan. Lewat program Kapal Kemanusiaan, ACT menghimpun beras untuk lekas dikapalkan ke Somalia. Hanya dalam hitungan beberapa pekan ke belakang, 1.000 ton beras atau setara dengan 48.000 karung beras sudah terkumpul dan siap diberangkatkan menuju Somali.



B. Visi dan Misi

Visi

Menjadi organisasi kemanusiaan global profesional berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global untuk mewujudkan peradaban dunia yang lebih baik.

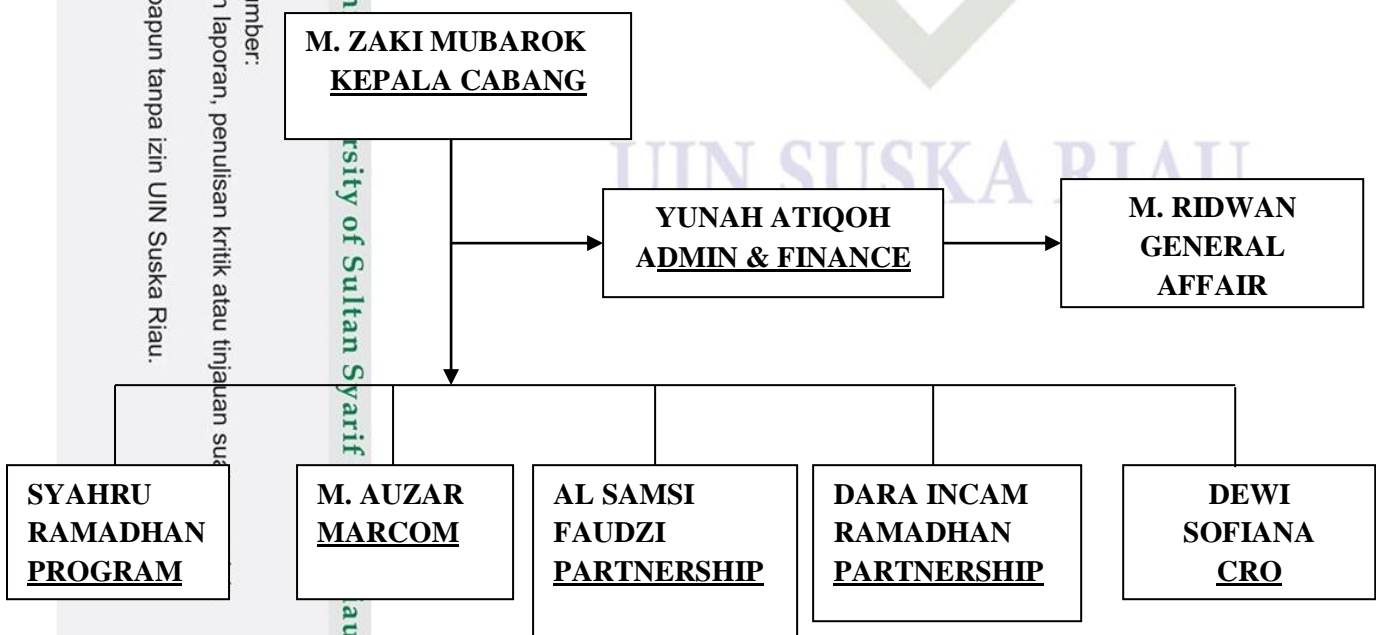
Misi

- Mengorganisir dan mengelola berbagai persoalan kemanusiaan secara terencana, terkonsep, terintegrasi, dan berkesinambungan sehingga menjadi formula ideal dalam mengatasi berbagai problem kemanusiaan baik dalam skala lokal, nasional, regional, maupun global.
- Mengorganisir dan mengelola segala potensi kedermawanan masyarakat global sebagai modal sosial untuk mengatasi berbagai problem kemanusiaan baik dalam skala lokal, nasional, regional, maupun global.
- Mengorganisir dan mengelola segala potensi kerelawanan global sebagai modal sosial untuk mengatasi berbagai problem kemanusiaan baik dalam skala lokal, nasional, regional, maupun global.

Struktur Instansi

Gambar 2.4

Struktur Organisasi





1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Fungsi Jabatan

- Partnership
 - Partner Acquisition (Mapping, Presentations, Follow Up, Database Record)
 - Partner Retention (Retention Rate: Upselling, Cross-Selling, Controlling & Assitance)
 - Event Management
 - Donation Pickup
- Markom
 - Media Partnership (Print, Electronic, Digital, & OOH)
 - Press Release Writing
 - Event Management
 - Creative Production (Marketing Tools)
 - Digital Marketing (Socmed, Onlineshop & Platform Partnership)
- CRO
 - Front Office Services (Offline Visits & Incoming Call Response)
 - One-to-One Media Customer Service & Broadcasting (WhastApp, Email, Sms)
 - Data Center Management (Data input & Migration)
- Admin Finance
 - Office Administration
 - Finance Management
 - Human Resource
 - GA Supervision

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya tentang bagaimana Penerapan *Human Relations* (Study Deskriptif) Di Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri Dalam Penanganan Bencana Alam, maka dapat penulis tarik kesimpulan bahwasanya tujuh dari delapan prinsip *human relations* sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kepala Cabang ACT Duri dan Markom atau Marketing Komunikasi dari ACT Duri. Satu prinsip *human relations* yang tidak dijalankan oleh Kepala cabang ACT Duri dan Markom ACT Duri adalah terkait Identitas Lokal (*Local Identity*) ini dikarenakan Lembaga ini tidak ada memberikan Reward ataupun pengakuan terbaik dari setiap anggota relawan ini disebabkan setiap anggota relawan saling bekerja satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama terutama terkait program bencana alam bagaimana mendapatkan dana untuk korban-korban bencana alam sehingga bisa disalurkan dengan baik pula.

Namun demikian apa yang dilakukan oleh kepala cabang ACT Duri dan Markom ACT Duri dalam menerapkan *human relations* sudah sesuai tugas dan fungsi yang ada. Walaupun tidak semua dari tugas dan fungsi yang ada tidak dilaksanakan yang disebabkan oleh kinerja dan bentuk Lembaga itu sendiri namun Markom ACT sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Selanjutnya pelaksanaan komunikasi organisasi yang di dalamnya ada komunikasi sebagai langkah utama untuk membangun *human relations* juga sudah diterapkan oleh Markomnya, yang komunikasi yang sering digunakan adalah komunikasi interpersonal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dirangkum berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran kepada pihak- pihak yang berhubungan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan penelitian ini, dengan harapan saran yang disuguhkan mampu memberikan manfaat yang positif.

Sebagai bagian integral dalam suatu organisasi atau Lembaga, Kepala Cabang ACT Duri dan Markom ACT Duri hendaknya dapat meningkatkan kinerja dan Penerapan *Human Relations* di dalam setiap kegiatan Kemanusiaan atau sosial terutama dalam program Bencana Alam

Setiap anggota relawan selalu dapat meningkatkan kekompakkan dalam klik atau tim walaupun tidak ada gaji tetap bagi setiap individu dari Lembaga ACT itu sendiri.

Kepada peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk dapat mengembangkan cakupan permasalahan yang baru dan berpengaruh yang belum terungkap dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin memanfaatkan sumber daya yang ada, tetapi penulis yakin masih banyak kesalahan dan kekurangan yang luput dari perhatian penulis. Untuk itu, bagi penulis yang berminat melakukan penelitian lanjutan agar dapat melakukannya dengan lebih objektif dan lebih sempurna. Agar penelitian ini dapat terungkap dengan lebih jelas.

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

1. Raelin, J. 2002. *Personal Career Development for Profesional*. (United states: Beard Books)
2. Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group)
3. Sudarman. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
4. Davis, 1972. *Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior*(United States: McGraw-Hill Inc)
5. Davis, K, & W. G. 1959. *Reading In Human Relations* (united States:Mc-Graw-Hill Inc)
6. Davis, K. 1957., *human relations In Business* (united States:Mc-Graw-Hill Inc)
7. Effendy Onong Uchjana, 2013. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti)
8. Effendy,Uchjana. 2009. *Human Relations dan Public Relations* (Bandung: Mandar Maju)
9. Brista Armanda, *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media)
10. Harrison & Doerfel (2006) The Antecedent Consequences of Utilization in International Srtategic alliance. *Journal of International Business Disciplines*, 3(1)
11. Inrawijaya, A. 2010. *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi* (Bandung: PT Refika Aditama)
12. Ivansovich Gibon & Donelly, 1993. *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Erlangga
13. Kasiram Moh, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Yogyakarta: Sukses Offret)
14. Liwiwe Alo, 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. (Cet, I; Bandung: P.T Citra Aditya Bakri)
15. May, T Rudy. 2005. *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Interpersonal*. (Cet,1 Bandung: P.T Refika Aditama).



Moleong Lexy, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Remaja)

Mulyana, Dedy. 2005. *Human Communications Konteks-Konteks*. Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Robbins, S. 2006. *Organizational Behaviour*, (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia)

Stuck J. C. & Nelson, D. L . 2013. *principle of Organizational Behaviour: Realities and Challenge. (Eight International Edition)*, (United States: Cengage Learning)

Wayne Pace dan Don F. Faules, 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor: Dedy Mulyana. (Bandun:PT. Remaja Rosdakarya)

Ruslan, Rosady. 2008. *Management Public Relation dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Grafindo Persada,).

Senjaya S. Djuarsa, 1994. *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka)

Wursanto, 1987 *Etika Komunikasi Kantor* (Yogyakarta: Kanisius)

Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi

Sumber Lain-lain

Ruspitasari Ratna “*Manusia Sebagai Makhluk Sosial*” *Pertemuan 6 ISBD 2017*, 5 Oktober 2017

di Mandala Putra, Bahtiar, dan Ambo Upe, “*Eksistensi kebudayaan tolong menolong (kasaise) sebagai bentuk solidaritas social pada masyarakat Muna,*” *Neo Societal; Vol. 3; No. 2; 2018*

Ahmad Sabir 1), dan M. Phil2), “*Gambaran umum persepsi masyarakat terhadap bencana di Indonesia,*” *Fakultas Psikologi, Universitas Mercubuana, Jakarta.*

Drs. H. Suparmin, M.Pd dan Adi Utomo Cahyo, S.S., *SOSIOLOGI SMA/MA*. Surakarta: Mediatama.

Denia Prameswari Putrid an Donie Kadewandana, *Prinsip-Prinsip Human Relations dalam Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika*, Vol 8, No 2 Jurnal Of strategic Communications.



<https://guruakuntansi.co.id/pengertian-komunikasi/>

https://id.wikipedia.org/wiki/Bencana_alam

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hasil wawancara dengan Bapak Auzar pada tanggal 04 Januari, jam 10.00 wib, di ACT Duri

Hasil wawancara dengan Bapak Zaky Mubarak pada tanggal 04 Januari, jam 11.00 wib, di ACT Duri

Hasil wawancara dengan Bapak Edi pada tanggal 04 Januari, jam 10.00 wib, di ACT Duri

Hasil wawancara dengan Ibu Dian pada tanggal 05 Januari, jam 10.00 wib, di ACT Duri

Hasil wawancara dengan Bapak Sufri Ilham pada tanggal 05 Januari, jam 10.00 wib, di ACT Kota Duri

Hasil wawancara dengan Bapak Jasri pada tanggal 05 Januari, jam 13.00 wib, di ACT Kota Duri

Wawancara pra riset dengan M Ridwan, Staf ACT Kota duri pada tanggal 18 Januari 2019 Pukul 08.20 WIB di Kota Duri.

Wawancara pra riset dengan Atiqah, Staf ACT Kota Duri pada tanggal 10 November 2019 Pukul 13.17 WIB di Duri.

C. LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI :

1. Ha
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Markom Aksi Cepat Tanggap Duri, Bapak M Auzar.



Ketua MRI, Ibu Dian.



- Hak Cipta
1. Dilarang
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ketua ACT Duri, Bang Zaki Zadem.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Staf Program ACT Duir, Syahru Ramadhan,



1. Ha
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tim ACT dan MRI Duri membantu dalam memadamkan kebakaran



1. Ha
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Anggota ACT dan MRI Duri turun ke lapangan dalam penanganan banjir

- Ha
- 1.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DURI DALAM PENANGANAN BENCANA ALAM

Disusun Oleh:

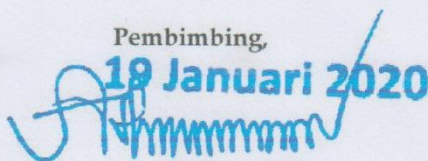
IRAWAN PUTRA

NIM : 11543102336

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 19 Januari 2021

Pembimbing,

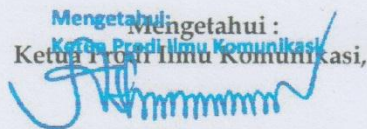
19 Januari 2020



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

NIP. 196911181996032001

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

NIP. 196911181996032001

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

NIP. 196911181996032001



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3596/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Irawan Putra**

Pekanbaru, 25 Sya'ban 1440 H
30 April 2019 M

Kepada Yth.

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Irawan Putra** NIM. 11543102336 dengan judul "**Penerapan Human Relations ACT (Aksi Cepat Tanggap) Kota Duri dalam Penanganan Bencana Alam**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

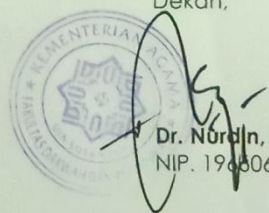
Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19600620 200604 1 015

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
2. Ketua Jurusan Komunikasi
3. Mahasiswa ybs



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
 Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-8124/Un.04/F.IV/PP.00.9/11/2020
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) Exp
 Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 12 November 2020

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau**
 Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: IRAWAN PUTRA
N I M	: 11543102336
Semester	: XI (SEBELAS)
Jurusan	: ILMU KOMUNIKASI
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

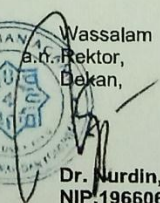
"Penerapan Human Relation Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kota Duri dalam Penanganan Bencana Alam."

Adapun sumber data penelitian adalah :
Kantor Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a. t. Rektor,
 Dekan,



Tembusan :
 1. Mahasiswa yang bersangkutan

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Irawan Putra, lahir di Desa Sintong, Kabupaten Tanah Putih pada tanggal 1 Oktober 1994, anak pertama dari 3 bersaudara, buah kasih pasangan dari ayahanda “Aman Safren” dan ibunda “Ermayani”. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan pada umur 7 tahun di sekolah dasar (SD) pada SDN 32 Balai Makam Duri pada tahun 2001 dan selesai pada tahun 2007, dan tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di Pondok Pesantren Hubbul Wathan Duri dan selesai pada tahun 2010, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan sekolah menengah ke atas di Pondok Moderna Al-Kautsar, mengikuti program intensif dengan masa belajar ditingkat ‘Aliyah selama 4 tahun dan selesai pada tahun 2014, di tahun itu juga penulis mengabdikan di Pondok Modern Al-Kautsar. Pada tahun 2015 selesai setahun pengabdian di PM Al-Kautsar penulis terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, pada akhir semester 8 penulis bergabung di Pondok Pesantren Ihsan Boarding School (IBS) Riau sebagai Pembina asrama, Alhamdulillah dengan berbagai kegiatan dan aktivitas menuliskan selain menulis skripsi selesai juga pada tahun 2021.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah swt usaha dan disertai doa kedua orang tua dalam menjalani aktifitas akademik di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Penerapan *Human Relations* Aksi Cepat Tanggap (ACT) Duri dalam Penanganan Bencana Alam”.